

- ❖ Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification
- ❖ ISO 9001 V2000 : principes et comparaison V94 et V2000
- ❖ Le système de management de la qualité
- ❖ Responsabilités de la direction
- ❖ Maîtrise des processus dans le cadre de l'ISO
- ❖ Écoute client et mesure de la satisfaction
- ❖ Amélioration continue
- ❖ Rédaction des procédures du SMQ

Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification

Acquérir les principes de base de la qualité, du management de la qualité et des caractéristiques de la certification d'entreprise par tierce partie.

Comprendre les concepts, connaître les définitions, appréhender les mécanismes, découvrir les méthodes et outils fondamentaux de la qualité.

La qualité est une démarche aujourd'hui impérative pour toutes les entreprises. Quelles que soient son activité, sa forme juridique et son statut (privée, public, santé...), toutes sont concernées.

Pré-requis :

Notions de gestion des entreprises.

Ce qui vous est proposé :

Ce module est un introduction à tous les autres modules et permet d'avoir une vision globale du sujet qualité et certification. Une présentation des concepts et des techniques de base y compris les méthodes d'amélioration de la qualité.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Les comportements qualité,
Sensibilisation aux principes de base de la qualité,
Découvrez la Qualité, ses définitions et les méthodes associées,
Pourquoi les dirigeants déploient des démarches qualité ?
Communiquer dans le cadre d'une démarche Qualité,
La qualité et les hommes,
Les mécanismes de la certification.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Appréhender l'étendue et la diversité des méthodes et principes de la qualité.

ISO 9001 V2000 : principes et comparaison V94 et V2000

Découvrir la norme ISO 9000 et ses principes (ISO 9001). Acquérir les connaissances de base sur la terminologie, les 8 principes de la qualité, l'architecture des normes de la série 9000 V2000.

Les normes ISO 9000 ont envahi la planète et les entreprises. Afin d'éviter l'asphyxie les entreprises doivent les maîtriser; et pour le maîtriser, il faut les comprendre.

Pré-requis :

Module 1 : Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification
Pratique des référentiels normatifs de la série ISO

Ce qui vous est proposé :

Découverte des normes, de leur principe et contenu

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Introduction à la série des normes ISO 9000, 9001 et 9004 : contenu et structure
Les principes qualité présentés dans la nouvelle norme ISO 9000
Analyse et interprétation des chapitres 1, 2 et 3 de l'ISO 9001
Pourquoi choisir la version 2000 par rapport à la version 94 ?

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Comprendre et interpréter pour les mettre en œuvre, les 8 principes de la qualité.

Le système de management de la qualité

Le SMQ décrit l'organisation de la Société en terme de Politique et Objectifs qualité et leur planification, de Maîtrise et Assurance de la qualité, et d'Amélioration de son efficacité et efficience.

Mettre en place un SMQ repose sur la compréhension du fonctionnement des organisations et ce qui fonde leur réussite. Les processus sont au cœur des systèmes de management, la politique et les objectifs donnent le sens et la direction, le pilotage des activités se fait par indicateurs et le progrès est obtenu par les plans d'amélioration continue.

La gestion documentaire est enfin l'art et la manière de transcrire ce système et de le pérenniser.

Pré-requis :

Module 2:ISO 9001 V2000 : principes

Ce qui vous est proposé :

Appréhender les méthodes permettant de décrire l'orientation, les buts, les objectifs et moyens visant à satisfaire les exigences pour la qualité (d'un client !) et à établir la confiance dans la satisfaction de ces exigences, ainsi que leur mise en œuvre.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

Les principes relatifs au SMQ,
L'approche système,
Exigences des normes ISO 9001 en matière de SMQ,
Les outils de pilotage un SMQ,
Règles de la gestion documentaire.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Participer à l'élaboration d'une politique qualité d'entreprise et à la définition de ses objectifs qualité.
Concevoir et mettre en œuvre un système de gestion des documents qualité adapté à l'organisation de l'entreprise.

Responsabilités de la direction

La version 2000 de la norme introduit des notions fortes sur l'engagement de la Direction, sa motivation à la qualité et la prise en compte des besoins clients et exigences réglementaires..

L'objet de ce module est d'acquérir la connaissance et les méthodes utiles pour motiver et offrir à la Direction le cadre d'un dispositif adapté à ses missions d'organisation de l'écoute client, de définition et planification de la qualité, de

communication et maîtrise du système de management de la qualité.

Pré-requis :

Connaissance de l'entreprise : les différents types de culture et formes d'organisation.

Ce qui vous est proposé :

Comment les nouvelles normes ISO 9000 (2000) impactent le comportement et les actions d'une Direction Générale et des managers, et réflexion sur les conditions de réussite de ces actions.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

les dispositifs d'écoute client et méthodes d'analyse,
les indicateurs de performance d'un SMQ relatifs à la satisfaction aux exigences, à l'amélioration continue et à la maîtrise documentaire,
la planification de la qualité : processus et ressources,
la revue de direction.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Participer à la planification de la qualité, aux revues de direction et à la gestion du SMQ d'une entreprise.

[> Haut de la page](#)

Maîtrise des processus dans le cadre de l'ISO

La maîtrise des processus est un des trois types d'amélioration et s'applique à tout processus répétitif et mesurable, quelle que soit la longueur du cycle ou la complexité de la tâche.

Nous voyons ici, pour un processus donné :

- comment identifier les sources de variation et leur variabilité,
- évaluer le niveau de risques de chacune de ses opérations,
- évaluer le niveau de maîtrise sur chacun des leviers "moyens – compétences – méthodes",
- leur niveau de contribution à l'objectif qualité et leur marge d'amélioration,
- comment passer de cette analyse du risque au plan d'action.

Pré-requis :

Module 3:l'approche processus: principes

Ce qui vous est proposé :

revue des exigences de la norme relatives au produit et à la maîtrise des processus,
méthode d'analyse des risques.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

les méthodes et outils d'analyse de fonction de niveaux de risque,
maîtrise de niveaux de risque et de contribution et des marges d'amélioration.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

maîtriser et mettre sous contrôle un processus,
planifier les processus.

Écoute client et mesure de la satisfaction

Cette démarche constitue une des mesures majeures de la performance du SMQ et contient l'idée d'un processus d'amélioration pour assurer la satisfaction durable du client.

Nous voyons ici pourquoi et comment recueillir la perception des clients sur les produits/services et approfondir la connaissance de leur besoin et attente, les compléter des enseignements tirés des indicateurs internes, les hiérarchiser en fonction de leur impact, et identifier les priorités d'amélioration.

Pré-requis :

module 5 : Responsabilités de la direction

Ce qui vous est proposé :

Initiation aux enquêtes et collecte interne, à l'utilisation d'une méthode et d'outils d'analyse.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

le recueil et l'analyse de la perception client,
les indicateurs de mesure de la satisfaction client.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Participer à la conception, la mise en œuvre (déployer les outils d'analyse) et l'animation d'un dispositif d'écoute client.
Fournir des pistes de développement.

Amélioration continue

La maîtrise des processus, les actions correctives et les actions préventives sont les trois types d'amélioration et relèvent chacun d'un processus différent.

Nous nous intéressons ici aux processus d'amélioration corrective et préventive, à leurs procédures, et aux étapes et outils associés d'identification, d'évaluation et d'aide à la décision pour la définition d'actions d'amélioration et l'établissement d'un planning de mise en œuvre réaliste.

Pré-requis :

Modules 1 et 2 : Introduction à la qualité, au management de la qualité et à la certification et ISO 9001 V2000 : principes.

Ce qui vous est proposé :

Revue des outils de la qualité, des différents types de données donnant lieu à action d'amélioration.
Réflexion sur l'adaptation des actions qualité et leur incidence sur les problèmes rencontrés ou potentiels.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

le recueil et l'analyse des données,
les outils de la qualité.

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Identifier, décrire et planifier des actions qualité,
Mesurer l'efficacité d'une action.

Rédaction des procédures du SMQ

Tout système qualité repose sur un système documenté. Le formalisme, les enregistrements, les procédures et modes opératoires, le manuel de management de la qualité en constituent les éléments.

Pre-requis :

Modules 2 et 4 :
ISO 9001 V2000 : principes
Le système de management de la qualité.

Ce qui vous est proposé :

Étude des 6 procédures de base du SMQ et de leur mise en œuvre pratique et opérationnelle.

Ce que vous allez apprendre, améliorer ou tester dans ce module :

La structure documentaire
Norme ISO 9001 v2000 chapitre 4
Rédiger une procédure : principes et méthode
La procédure des procédures
Étude de procédures V2000 : Enregistrements, Produits non conformes, Actions préventives

Ce que vous devez savoir à la fin du module :

Savoir rédiger et déployer les procédures de base du système de management de la qualité.